

Engagement #20 : Renforcer le rôle de l'instance ministérielle d'écoute des usagers

Date de début et de fin de l'action :

Juin 2021 – septembre 2023

Ministère porteur

Ministère de l'intérieur

Secrétariat Général Cabinet

Mission de modernisation et de simplification

Description de l'action

Quel est le problème public que l'action réglera ?

Le ministère de l'intérieur a engagé en 2017 sa transition numérique pour mettre en adéquation son offre de service avec les attentes actuelles des usagers. Cependant, tous les usagers ne sont pas prêts pour amorcer ce changement de paradigme (passage d'une offre de service au guichet à une offre de service complètement ou partiellement dématérialisée).

Quelle est l'action ?

Intégrer davantage les usagers notamment dans les phases de tests de conception des services et tendre vers l'inclusion numérique. Il s'agit d'éviter ainsi une rupture d'égalité entre ceux à l'aise avec les outils informatiques et ceux déconnectés ou en difficulté.

Comment l'action contribuera-t-elle à résoudre le problème public ?

Cinq actions ont été identifiées pour associer les usagers :

1. Constituer des panels d'usagers, représentatifs de tous les territoires, en vue d'effectuer à terme des tests pour les futurs projets portés par le Ministère de l'Intérieur
2. Identifier les outils et méthodes permettant d'effectuer des tests auprès de différents panels
3. Echanger sur les bonnes pratiques des autres administrations en matière d'implication des usagers dans des tests
4. Associer les usagers dès l'amont de la phase de conception des outils numériques
5. Etre transparent sur la prise en compte des usagers dans les tests

Pourquoi cette action est-elle pertinente pour les valeurs de l'OGP ?

Cette action améliore l'information au public dans la mesure où des usagers seront mieux informés des projets numériques en cours, en les associant en amont de la phase de conception et en étant transparent sur la prise en compte de leurs avis,

Les usagers auront une réelle influence sur la conception des services en étant associés aux phases de tests,

Les associations partenaires font partie de l'instance ministérielle d'écoute des usagers au sein de laquelle elles pourront faire part de leur retour d'expérience devant des hauts fonctionnaires du ministère de l'Intérieur qui y siègent.

Informations supplémentaires

Liens avec d'autres programmes gouvernementaux : en phase avec le programme Action publique 2022 et le dispositif programme Services Publics +

Jalons d'activités avec un livrable vérifiable

- Constituer des panels d'usagers, représentatifs de tous les territoires, en vue d'effectuer à terme des tests pour les futurs projets portés par le Ministère de l'Intérieur → 12/2021
- Identifier les outils et méthodes permettant d'effectuer des tests auprès de différents panels → 01/2022
- Echanger sur les bonnes pratiques des autres administrations en matière d'implication des usagers dans des tests → 07/2021
- Associer les usagers dès l'amont de la phase de conception des outils numériques → 01/2022
- Etre transparent sur la prise en compte des usagers dans les tests → 06/2022

Informations de contact

Nom de la personne responsable de l'agence d'exécution

Bertrand GOUILLART
Chef de la mission modernisation et simplification
Secrétariat général (SG)
bertrand.gouillart@interieur.gouv.fr

Autres acteurs impliqués

Acteurs étatiques impliqués

- Etat :
- Ministère de l'Intérieur : Cabinet du SG(MMS) et DNUM

Collège associatif :

- AFP France Handicap
- Croix Rouge
- Secours Catholique